

Date
Janv.. 2017

CONSEILLER CLIENTELE bilingue Allemand

Page 1 / 1

1. TITRE DU POSTE: **CONSEILLER CLIENTELE FR/ES**

Description du poste Date: Janvier 2017

Validation HR: Visa:

Validation directeur : Date:

DOMAINE: **Opérations**

REND COMPTE A: Responsable des Opérations (Manager)

2. **MISSION**

La satisfaction du client est votre priorité. Pour le compte de clients votre mission sera de prendre en charge les demandes entrantes des clients/consommateurs et d'être leur interlocuteur privilégié. Vous leur apportez une solution en répondant à leurs questions ou en traitant leurs réclamations. Via les outils mis à disposition, vous assurez un suivi.

Vous êtes parfaitement à l'aise avec le téléphone, le mail et les outils informatiques.

Ce poste est un véritable tremplin professionnel car il permet de travailler pour le compte de grandes marques françaises et valorisera votre parcours.

Profil : Doté d'un excellent relationnel, vous aimez travailler au téléphone et par mail et avez un goût pour les produits techniques (domotique, logiciel)

Horaires : 35 heures répartis sur une amplitude horaire de 9h00 à 19h45 du lundi au vendredi et les samedi matin.

Cadre de travail : Entreprise à taille humaine basée sur Annecy, avec une équipe dynamique. Professionnalisme avec une bonne ambiance de travail !

• **PRINCIPALES RESPONSABILITES DU POSTE**

Conseiller clientèle: 90%

- Prendre en charge les clients dans leur questionnement, réclamation niveaux 1 à 2
- Assurer le suivi de chaque ticket
- Enrichissement des bases de connaissance

Divers : 10%

- Réunion interne
- Réunion avec clients
- Mission interne diverse

Date
Janv.. 2017

CONSEILLER CLIENTELE bilingue Allemand

Page 2 / 1

o PRINCIPALES COMPETENCES REQUISES

Etudes / formation : Formation commerciale ou en vente par téléphone

Expérience :

Compétences fondamentales :

- o Bonne aisance téléphonique, écrite et relationnelle en Français et en Allemand
- o Gout prononcé pour les produits techniques
- o Capacité d'écoute, de reformulation et de synthèse rédactionnelle.
- o Autonome et organisé
- o Esprit d'équipe, personnalité dynamique et enthousiaste
- o Aisance avec les outils téléphoniques, logiciels de la relation client (ex : CRM) & outils bureautiques, (Excel, Word)

Compétences considérées comme un plus :

- o Espagnol
- o Connaissance html, CSS, Javascript, Ftp
- o Capacité d'adaptation
- o Esprit de Responsabilité
- o Fibre commerciale

3. REPORTING

Responsable des opérations (Manager)

4. POSTE EN PLACE

Date:

Visa:

5. DIRECTEUR

Nom:

Date:

Visa:

6. RESP RESSOURCES HUMAINES

Nom: Frédérique Thomas

E mail : fthomas@performancedirecte.fr